استناد به این مقاله: سلیمانی، ناهید، شعبانی، احمد، رجایی‌پور، سعید (۱۳۹۰). بررسی وضعیت موجود و مطلوب کاربست شاخص‌های رهبری خدمتگزار در مدیریت کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان. پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱ (۲)، ۵۹-۷۶.

بررسی وضعیت موجود و مطلوب کاربست شاخص‌های رهبری خدمتگزار در مدیریت کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان

ناهید سلیمانی[۱]، دکتر احمد شعبانی[۲]، دکتر سعید رجایی‌پور[۳]

دریافت: ۱۳۹۰/۲/۲۶، پذیرش: ۱۳۹۰/۳/۳۵

چکیده

هدف: *هدف پژوهش حاضر بررسی میزان کاربست شاخص‌های رهبری خدمتگزار در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان بود.*

روش: *روش این پژوهش پیمایشی تحلیلی، و جامعه آن مدیران و کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان در سال تحصیلی۱۳۹۰ -۱۳۸۹ است. به منظور تعیین حجم نمونه از فرمول نمونه‌گیری عمومی کوکران استفاده و تعداد ۱۱۱ نفر به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شد. روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته است. روایی صوری پرسشنامه توسط اساتید مجرب تأیید و به منظور پایایی آن از ضریب آلفای کرونباخ (در وضعیت موجود ۸۷/۰ و در وضعیت مطلوب ۰/۸۱) استفاده شد.*

یافته‌ها: *نتایج نشان داد که میزان کاربست شاخص‌های رهبری خدمتگزار در وضعیت موجود و مطلوب به ترتیب کمتر و بیشتر از سطح متوسط بود. همچنین در ویژگی جمعیت شناختی رشته تحصیلی، کارکنان متخصص کتابداری میزان مطلوبیت شاخص‌های رهبری خدمتگزار را بیشتر از کارکنان غیر متخصص کتابداری بیان نمودند و در ویژگی جمعیت شناختی محل خدمت در هر دو وضعیت، تفاوت میانگین‌ها معنی‌دار بود. به نحوی که کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه صنعتی اصفهان میزان موجود بودن این شاخص‌ها را کمتر و مطلوبیت آنها را بیشتر از کارکنان کتابخانه‌های دو دانشگاه دیگر برآورد نمودند. در دیگر ویژگی‌های جمعیت شناختی تفاوت معنی‌داری وجود نداشت.*

کلیدواژه‌ها: *اصفهان، رهبری خدمتگزار، کتابخانه‌های دانشگاهی، مدیریت کتابخانه‌های دانشگاهی.*

---

۱. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی (نویسنده مسئول nahidsoleymani@gmail.com)

۲. دانشیار گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه اصفهان، Shabania@edu.ui.ac.ir

۳. استادیار گروه علوم تربیتی دانشگاه اصفهان، S.rajaipour@edu.ui.ac.ir

مقدمه و بیان مسأله

امروزه پیدایش تغییرات مداوم و سریع، سازمان‌ها را از محیطی قابل پیش‌بینی، به محیطی پیوسته در حال تغییر تبدیل کرده است به‌طوری که باید در برابر درخواست کاربران برای تکنولوژی، مهارت و خدمات جدید به سرعت پاسخگو باشند. به عبارت دیگر، محیط امروزی سازمان‌ها، مدیران را با چالش‌های جدیدی رو به رو ساخته است که برای مدیریت آنها، به تنهایی و بدون کمک همکاران نخواهند توانست بر موانع غلبه نموده، مشکلات را رفع نمایند. بنابراین، به جای شیوه‌های سنتی، به شیوه‌های نوین رهبری نیاز دارند.اندیشه‌های اخیرِ مدیریت دولتی، ضمن تأکید بر اثربخشی سازمانی، اجرای رهبری خدمتگزار را برای آن پیشنهاد کرده است. رهبر خدمتگزار قادر به مشاهده افقی فراتر از موانع کوتاه مدت و یا مسائل موقتی سازمان است، به باور کارمندان احترام گذاشته، ضمن خلاق و نوآور بودن با ترغیب کارکنان، آنان را نیز خلاق، خودکنترل، خود سازمان‌ده، و هم‌آفرین بار می‌آورد. از دیدگاه پترسون[1] (۲۰۰۳) سازمان‌هایی که با رهبران خادم اداره می‌شوند به موفقیت سازمانی دست می‌یابند.

مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی سعی دارند تا با شناخت و به کاربستن اصول و مهارت‌های مدیریتی جدید و مناسب، با برقراری ارتباط مؤثر با کتابداران و ارائه خدمات صحیح و کافی به مراجعان، خود و سازمان را در رسیدن به اهداف مدد رسانند. آشنایی با شاخص‌های رهبری خدمتگزار آنان را تا حدودی با این مهارت‌ها آشنا می‌کند. آشنایی با شاخص‌های رهبری خدمتگزار مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی را هر چه بیشتر به سوی رهبری مشارکتی، تمرکز زدایی، پرورش روحیه خلاقیت و نوآوری، انعطاف ساختار کتابخانه، ارتقاء انگیزش کارکنان و افزایش خدمت به مراجعان سوق می‌دهد.

با وجود این، تردیدهایی در زمینه مطلوبیت اجرای سبک رهبری خدمتگزار در کتابخانه‌ها مطرح می‌شود. بنابراین در این پژوهش به بررسی دیدگاه‌های کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه‌های اصفهان، صنعتی اصفهان، و علوم پزشکی اصفهان در مورد میزان کاربست شاخص‌های رهبری خدمتگزار مبادرت شده تا مشخص شود در وضعیت موجود میزان کاربست این مؤلفه در مدیریت کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان چقدر بوده است و مطلوبیت اجرای این سبک جدید رهبری چه میزان می‌باشد.

---
[1]. Patterson

رهبری خدمتگزار، مؤلفه اصلی مدیریت فرانوگرا

مدیریت فرانوگرا[1] دارای شش مؤلفه اساسی ترغیب[2]، خودکنترلی[3]، رهبری خدمتگزار، سازماندهی فعال[4]، نوآوری[5]، و هم‌آفرینی[6] است که رهبری خدمتگزار در بین این مؤلفه‌ها از اهمیت و جایگاه ویژه‌ای برخوردار است، زیرا رهبر خدمتگزار از طریق توجه به علائق و نیاز کارکنان، درک ارزش‌ها و احساسات آنان، و تفویض اختیار به آنان باعث رشد دیگر مؤلفه‌ها شده و آنان را بیش از پیش به انجام وظایف ترغیب می‌نماید.

رهبری خدمتگزار یا فرانوگرا عبارت است از درک و عمل رهبر، به گونه‌ای که منافع دیگران را بر تمایل و علاقه شخصی خویش ترجیح دهد(لوب،۲۰۰۰،ص۸). با هدف جلب، حفظ و خدمت به مشتریان، علائق و نیازهای آنان را در صدر توجه قرار داده و خود را در خدمت شبکه‌های کاری قرار می‌دهد(رجایی پور و دیگران، ۱۳۸۸، ص ۱۴۰– ۱۴۱). در جدول۱ ویژگی‌های رهبر خدمتگزار آمده است.

جدول۱. ویژگی رهبر فرانوگرا یا رهبر خدمتگزار(Boje and Dennehy, 1999, p.63)

رهبر فرانوگرا یا رهبر خدمتگزار
• رهبران فرانوگرا، رهبران خدمتگزار هستند.
• رهبران در خدمت شبکه هستند و خود را از کارکنان متمایز نمی‌دانند.
• رهبران به افراد اختیار و آزادی می‌دهند و دموکراسی را در سازمان اعمال می‌کنند.
• رهبر حکایت‌ها و روایت‌هایی از تاریخچه سازمان و موفقیت‌ها و حتی آینده پیش روی سازمان نقل می‌کند.
• مردان و زنان به یک اندازه در رهبری سهیم هستند.
• رهبر تیم‌های مختلف را به صورت شبکه به هم و به مصرف کننده متصل می‌سازد.
• رهبر محرک، راهنما، و ایجاد کننده یک شبکه کاری از تیم‌های خود مختار می‌باشد.

در مدل رهبری خدمتگزار، سیستم اعتقادی رهبر، او را مجبور می‌کند که خود را همطراز و برابر با زیردستان بداند. یعنی تمام اعضاء سازمان از حقوق و اطلاعات برابر برخوردار بوده و نقش رهبر تسهیل شکل‌گیری گروه در سازمان است.

اهداف پژوهش

هدف این پژوهش تعیین میزان کاربست شاخص‌های رهبری خدمتگزار در وضعیت موجود و مطلوب، و میزان مطلوبیت آن در مدیریت کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان است و در راستای

---

1. Post Modern Management
2. persuading
3. Self- Controlling
4. Proactive Organizing
5. Innovation
6. Co- creating

این هدف شاخص‌های رهبری خدمتگزار با توجه به ویژگی‌های جمعیت شناختی نیز مورد سنجش قرار می‌گیرد.

پرسش‌های پژوهش

برای دستیابی به هدف پژوهش، چهار پرسش زیر مطرح و پاسخ آنها بررسی شد:

۱. به چه میزان شاخص‌های رهبری خدمتگزار در مدیریت کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان به کار گرفته می شود؟

۲. میزان مطلوبیت شاخص‌های رهبری خدمتگزار در مدیریت کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان چقدر است؟

۳. آیا بین میزان کاربست شاخصه‌های رهبری خدمتگزار در وضعیت موجود کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان با وضعیت مطلوب آن تفاوت وجود دارد؟

۴. آیا بین نظرات کارکنان در خصوص کاربست شاخص‌های رهبری خدمتگزار در مدیریت کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان بر مبنای متغیرهای جمعیت شناختی (جنسیت، رشته تحصیلی، سابقه خدمت، سطح تحصیلات، محل خدمت، و نوع کار) آنان تفاوت وجود دارد؟

پیشینه پژوهش

رسته مقدم (۱۳۸۴) با "مطالعه ویژگی‌های سازمان یادگیرنده در یک سازمان یاددهنده" به بررسی ویژگی‌های سازمان یادگیرنده از جمله رهبر فرابین و خدمتگزار در سازمان‌های آموزشی تهران پرداخت. یافته‌های این پژوهش نشان داد که سازمان‌های آموزشی در حال حاضر، از لحاظ سازمانی به میزان خیلی کمی از ویژگی رهبری فرابین و خدمتگزار برخوردار هستند و با وضعیت مطلوب فاصله زیادی دارند.

خائف الهی و دیگران (۱۳۸۶) در "تبیین الگوی اثربخشیِ سازمان‌های دولتی ایران براساس نقش رهبری خدمتگزار" با استفاده از نظرسنجی مدیران و کارکنان ۲۲ سازمان دولتی به این نتیجه رسیدند که کلیه روابط مورد بررسی تأیید شدند، اما پایین بودن میانگین نمره ابزار اندازه‌گیری رهبری خدمتگزار از میانگین متوسط، به معنای اجرای ضعیف رهبری خدمتگزار و غلبه رهبری پدر سالارانه در سازمان‌های دولتی ایران است.

قلی پور و دیگران (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان "بررسی تاثیر رهبری خدمتگزار بر اعتماد سازمانی و توانمندسازی در سازمان‌های دولتی" بر وجود رابطه‌ای قوی میان رهبری خدمتگزار، اعتماد سازمانی و توانمندسازی اشاره نمودند. همچنین یافته‌های تحقیق ایشان بیانگر آن است که تفاوت معنی‌اداری میان ادراک کارکنان و مدیران از رهبری خدمتگزار وجود دارد.

یوسفی سعید آبادی و دیگران (۱۳۸۸) در مقاله‌ای با عنوان "رابطه رهبری خدمتگزار و کیفیت زندگی کاری کارکنان در سازمان بیمه خدمات درمانی تهران" به این نتیجه رسیدند که بین رهبری خدمتگزار و کیفیت زندگی کاری کارکنان از لحاظ آماری رابطه مثبت وجود دارد. یافته‌های این پژوهش نشان داد که بین نظرات کارکنان برحسب ویژگی‌های جمعیت شناختی مورد بررسی تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

خجسته بوجار (۱۳۸۸) پس از "بررسی تأثیر سبک رهبری خدمتگزار مدیران بر اعتماد سازمانی کارکنان دانشگاه فردوسی مشهد" به این نتایج دست یافت که: هر چه رفتار مدیران با شاخص‌های رهبری خدمتگزار انطباق بیشتری داشته باشد میزان اعتماد کارکنان به آنان بیشتر می‌شود؛ تفاوت معنی‌داری در میزان انطباق رفتار مدیران دانشگاه با رهبری خدمتگزار بر حسب جنسیت، سن، دانشکده (علوم انسانی /غیر علوم انسانی) وجود ندارد، همچنین، در میزان نمره کل اعتماد کارکنان دانشگاه بر حسب جنسیت، مدرک تحصیلی، سن، و نوع دانشکده آنان تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

در خارج از ایران نیز پژوهشگران زیادی رابطه رهبری خدمتگزار را با متغیرهای متنوعی مورد بررسی قرار داده‌اند. در جدول ۲ به برخی از آنها اشاره شده است و سپس تعدادی از پیشینه‌ها به صورت مشروح بیان شده است.

جدول ۲. بررسی رابطه رهبری خدمتگزار با متغیرهای دیگر توسط پژوهشگران خارجی(به نقل از خجسته بوجار، ۱۳۸۸)

ردیف	متغیر	شخص	سال
۱.	رضایت شغلی	اسوبودا	2008
۲.	رضایت شغلی و تعهد سازمانی	هیل .جی آر	2008
۳.	تحمل روانی	مک کللن	2008
۴.	فرهنگ سازمانی وعملکرد دانش	آموزان هیل	2007
۵.	جو مدارس	بلک	2007
۶.	عملکرد	کورترایت	2007
۷.	رهبری تحولی	پارولینی	2007
۸.	رهبری تحولی و رهبری تبادلی و رهبری خدمتگزار با رضایت شغلی و تعهد سازمانی	واشنگتن	2007
۹.	اثربخشی تیم	راچ	2007
۱۰.	رهبری تحولی و رهبری تبادلی و رهبری خدمتگزار با هوش عاطفی	ویدیک	2007
۱۱.	ارزش ها و ویژگی‌های شخصیتی،	واشنگتن استون و فیلد	2006
۱۲.	رضایت شغلی	تاسل	2006
۱۳.	رهبری تحولی و رهبری تبادلی	بوجن هاجن	2006
۱۴.	رهبری تحولی	هامفریز	2005
۱۵.	رهبری تحولی	استون، راسل وپترسون	2003

برگ[1] (۲۰۰۲) در پژوهشی با عنوان "مدیریت پست‌مدرن" در دانشگاه لاند سوئیس نشان داد که وضعیت حاضر سازمان‌ها به وسیله ساختار زدایی، رهایی از استراتژی‌های کلان، تأکید بر گفتگو و تبادل نظر در سازمان و هم‌آفرینی بهبود می‌یابد.

اندرسن[2] (۲۰۰۶؛ به نقل از مک اینتاش، ۲۰۱۰) در رساله خود به نام "بررسی موانع اجرای رهبری خدمتگزار در سازمان‌های مسیحی (انجیلی) آمریکای لاتین" در مصاحبه با بیش از ۲۰ رهبر مسیحی دریافت که به هیچ وجه رهبری خدمتگزار در این سازمان‌ها اجرا نمی‌شود و بزرگترین مانع برای اجرای مدل رهبری خدمتگزار در سازمان‌های مسیحی این است که رهبران این سازمان‌ها تا کنون هیچ مدلی از رهبری خدمتگزار را مشاهده ننموده‌اند.

مک اینتاش[3] (۲۰۰۸؛ به نقل از مک اینتاش، ۲۰۱۰) در پژوهش خود با عنوان "نحوه تعریف و عمل رهبری در پرو" دریافت که مردمان پرو از استبداد و سلطه‌گری بیزارند و تمایل دارند تا مدل جدیدی از رهبری را تجربه نمایند. نتایج پژوهش وی نشان داد که اهالی پرو رهبرانی را که دارای ویژگی‌های امانت‌داری، رهبری تیمی، توانایی برقراری ارتباط با دیگران، رهبری خدمتگزار، و رهبری مشارکتی باشند، بسیار مؤثر می‌دانند.

با نگاهی کلی به تحقیقات صورت گرفته، مشخص می‌شود که:

۱. تحقیقات خارجی و داخلی بیشتر به بررسی رابطه رهبری خدمتگزار با دیگر متغیرها پرداخته است و هیچکدام میزان کاربرد شاخص‌های رهبری خدمتگزار را به تنهایی بررسی ننموده‌اند.

۲. نگرش تحقیقات خارجی به رهبری خدمتگزار بیشتر در طی یک دهه اخیر بوده، در حالیکه در ایران نگرش به این وضعیت کم سابقه‌تر و مربوط به نیمه دوم دهه ۱۳۸۰ می‌باشد.

۳. در حوزه کتابداری در زبان فارسی هیچ‌گونه تحقیقی در زمینه رهبری خدمتگزار صورت نگرفته است. همچنین، نتایج جستجو در تحقیقات خارجی در این زمینه بی نتیجه بود.

از این رو، پژوهشگر به دلیل نو بودن موضوع، در صدد انجام پژوهش در این زمینه برآمد.

روش پژوهش و گردآوری اطلاعات

پژوهش حاضر پیمایشی تحلیلی است. جامعه آماری این پژوهش کلیه مدیران و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان، صنعتی اصفهان، و علوم پزشکی اصفهان در سال تحصیلی ۱۳۹۰– ۱۳۸۹ بود

[1]. Berg
[2]. Anderson
[3]. Mc Intosh

که در مجموع ۱۶۶ نفر بودند. حجم نمونه با استفاده از فرمول نمونه‌گیری عمومی کوکران[1] ۱۱۱ نفر برآورد شد. از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای[2] متناسب با حجم استفاده شده است. جدول ۳ جامعه، و حجم نمونه را بر اساس نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم، در بین کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان را نشان می‌دهد.

جدول۳. جامعه، و حجم نمونه

کتابخانه‌های دانشگاه	جامعه	نمونه
اصفهان	۶۲	۴۲
صنعتی اصفهان	۲۷	۱۸
علوم پزشکی اصفهان	۷۷	۵۱
جمع	۱۶۶	۱۱۱

ابزار مورد استفاده برای گردآوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته بود که شامل ۶ پرسش مربوط به ویژگی جمعیت شناختی و ۱۲پرسش بسته پاسخ در مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (از خیلی زیاد تا خیلی کم) است که از طریق آن شاخص‌های رهبری خدمتگزار در دو وضعیت موجود و مطلوب مورد سنجش قرار گرفت.

برای سنجش روایی درونی از روایی محتوایی، نوع صوری و اعتبار سازه‌ای، نوع تحلیل عاملی استفاده شده است. برای تعیین روایی محتوایی و صوری، پرسشنامه در اختیار ۷ نفر از متخصصان کتابداری و مدیریت در دانشگاه اصفهان قرار گرفت و بعد از دریافت نظرات آنان اصلاحات و پیشنهادات اعمال شد.

از آنجا که کار تحلیل عاملی کاهش تعداد زیاد متغیرها به تعداد کمتر متغیرهای اساسی است یعنی به کمک آن بررسی می کنیم که آیا می‌توان با متغیرهای اساسی کمتری (عامل ها) به تبیین موضوع مورد بررسی پرداخت؟ (گودرزی، ۱۳۸۸، ص ۳۹)، اولین کار انتخاب متغیرهای مناسب برای تحلیل عاملی توسط آزمون کی.ام. او[3] و بارتلت می‌باشد. این آزمون اطلاعاتی درباره توان عاملی شدن داده‌ها به دست می‌دهد، جدول ۴ داده‌های حاصل از این آزمون را نشان می‌دهد.

جدول۴. آزمون کی.ام. او و بارتلت

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		۰/۸
Bartlett's Test of Sphericity	df	۶۶
	Sig	۰/۰۰۰

2. W. G. Cochran
2. Classified Random Sampling
3. KMO and Bartlett

مقدار آزمون KMO برابر ۰/۸ و نمایانگر کفایت حجم نمونه است. همچنین چون در آزمون بارتلت، ۰/۰۵> Sig می‌باشد توانایی عاملی بودن داده‌ها تائید می‌شود. یعنی اگر ۰/۰۵> Sig باشد، همبستگی در جامعه وجود دارد و می‌توان تحلیل عاملی را انجام داد و عوامل زیر بنایی را به دست آورد. نتایج حاصل از تحلیل عاملی در قالب ماتریس عاملی چرخش مؤلفه، عناصر و متغیرهایی که روی آن بار شده‌اند در جدول۵ آمده است.

جدول۵. نتایج تحلیل عاملی رهبری خدمتگزار و متغیرهای(پرسش‌های) بار شده بر آنها

	Component		
	1	2	3
Q1	.624	-.341	.146
Q2	.662	.406	.210
Q3	.211	.778	.125
Q4	.764	.476	-.035
Q5	.764	.359	.075
Q6	.472	.761	.043
Q7	.104	.898	.109
Q8	.742	.368	.157
Q9	.473	.178	.710
Q10	.826	.149	.129
Q11	.215	.468	.633
Q12	-.046	-.057	.795

دشوارترین مرحله در تحلیل عاملی نامگذاری عامل‌ها است. از آنجا که عامل‌ها سازه‌هایی فرضی و تا حدودی قراردادی هستند، هیچ معیار خاصی برای این کار وجود ندارد و ممکن است پژوهشگران مختلف، نامگذاری های متفاوتی را برای عامل‌ها داشته باشند.

جدول۵ نشان می‌دهد که تمام متغیرها(پرسش‌ها) تحت سه عامل اساسی (متغیر مستقل) قرار دارند که از روی پرسش‌های قرارگرفته شده در عامل مورد نظر، نام عامل شناسایی می‌شود. عامل‌های بدست آمده عبارتند از: خادمیت و سرپرستی، قابلیت اعتماد، و توانمندسازی و تعهد به رشد افراد.

از سنجش پایایی ابزار پژوهش به روش آلفای کرونباخ، برای پرسش‌های وضعیت موجود ۰/۸۷ و برای پرسش‌های وضعیت مطلوب ۰/۸۱ بدست آمد.

تجزیه و تحلیل داده‌ها

تجزیه و تحلیل آماری این پژوهش در دو سطح توصیفی و استنباطی صورت گرفت. در سطح آمار توصیفی از فراوانی، درصد، میانگین، و انحراف معیار در قالب جدول استفاده شد. در سطح آمار استنباطی نظر به اینکه استفاده از آزمون پارامتریک مستلزم اطمینان از نرمال بودن توزیع داده‌ها بوده ابتدا آزمون کولموگروف – اسمیرنف اجرا شد و پس از حصول اطمینان از نرمال بودن توزیع داده‌ها، برای تجزیه و تحلیل آنها با توجه به متغیرهای مورد بررسی از آزمون t تک نمونه‌ای، آزمون t مستقل، تحلیل واریانس یک راهه، و آزمون تعقیبی شفه استفاده شده است.

یافته‌ها

پرسش اول: به چه میزان " شاخص‌های رهبری خدمتگزار" در مدیریت کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان به کار گرفته می‌شود؟

برای دستیابی به پاسخ این پرسش، ۱۲ گویه در پرسشنامه منظور شد(۱ تا ۱۲). داده‌های مربوط به پاسخ این گویه‌ها در جدول‌های ۶ و۸ آمده است.

نتایج جدول۶ نشان می‌دهد که در وضعیت موجود، بیشترین درصد در سطح خیلی زیاد را گزینه "چندگانگی سرپرستی در ساختار رسمی کتابخانه به جای وحدت فرماندهی" با ۱۱/۷ درصد کسب نمود و کمترین درصد در سطح خیلی زیاد مربوط به گزینه "انعطاف و تحمل پذیری مدیر در برابر تغییرات سازمان و افراد جدید"، با صفر درصد می‌شد. علاوه برآن، بیشترین درصد در سطح خیلی کم(۲۱/۶ درصد) مربوط به گزینه "تأکید مسئولان کتابخانه‌های دانشگاه بر بهبود مستمر به جای حفظ وضع موجود" و کمترین درصد در سطح خیلی کم(۶/۳ درصد) مربوط به گزینه "انعطاف و تحمل پذیری مدیر در برابر تغییرات سازمان و افراد جدید" است.

میانگین نمرات از ۲/۹۵ در گزینه "توجه و تأکید مدیر به علائق و نیازهای مراجعان با هدف جلب و خدمت به آنان" تا ۲/۴۴ در گزینه‌های واگذاری اختیار و آزادی به کتابداران و اعمال دموکراسی در کتابخانه جهت دستیابی به آرمان‌های کتابخانه" و" افزایش تعهد افراد نسبت به آرمان‌ها و اهداف کتابخانه از طریق تفویض اختیار به کتابداران در انتخاب آرمان‌ها و اهداف مناسب‌تر" در نوسان بوده است.

جدول۶. توزیع فراوانی و درصد پاسخ‌های آزمودنی‌ها نسبت به شاخص‌های رهبری خدمتگزار در وضعیت موجود

گویه	درجه / فراوانی	خیلی کم	کم	تا حدودی	زیاد	خیلی زیاد	میانگین
۱. تأکید مسئولان کتابخانه‌های دانشگاه بر بهبود مستمر به جای حفظ وضع موجود	فراوانی	۲۴	۳۰	۴۰	۵	۱۲	۲/۵۷
	درصد	۲۱/۶	۲۷/۰	۳۶/۰	۴/۶	۱۰/۸	
۲. چندگانگی سرپرستی در ساختار رسمی کتابخانه به جای وحدت فرماندهی	فراوانی	۱۴	۴۱	۳۷	۶	۱۳	۲/۶۷
	درصد	۱۲/۶	۳۷/۰	۳۳/۳	۵/۴	۱۱/۷	
۳. همکاری مدیریت و کتابداران به جای تمایز، تقابل و تعارض بین آنان	فراوانی	۱۳	۲۲	۵۰	۲۳	۳	۲/۸۳
	درصد	۱۱/۷	۱۹/۸	۴۵/۱	۲۰/۷	۲/۷	
۴. توجه و تأکید مدیر به علائق و نیازهای مراجعان با هدف جلب و خدمت به آنان	فراوانی	۸	۳۲	۳۴	۳۲	۵	۲/۹۵
	درصد	۷/۲	۲۸/۸	۳۰/۷	۲۸/۸	۴/۵	
۵. عملکرد مدیر برحسب قرار دادن خود در خدمت ایده‌ها و افکار دیگران	فراوانی	۱۰	۳۶	۴۸	۱۳	۴	۲/۶۸
	درصد	۹/۰	۳۲/۴	۴۳/۳	۱۱/۷	۳/۶	
۶. کمک به کتابداران به منظور انتخاب آرمان‌های مناسب	فراوانی	۲۱	۳۲	۴۴	۱۲	۲	۲/۴۸
	درصد	۱۸/۹	۲۸/۹	۳۹/۶	۱۰/۸	۱/۸	
۷. واگذاری اختیار و آزادی به کتابداران و اعمال دموکراسی در کتابخانه جهت دستیابی به آرمان‌های کتابخانه	فراوانی	۱۲	۵۷	۲۸	۹	۵	۲/۴۴
	درصد	۱۰/۸	۵۱/۳	۲۵/۳	۸/۲	۴/۵	
۸. افزایش تعهد افراد نسبت به آرمان‌ها و اهداف کتابخانه از طریق تفویض اختیار به کتابداران در انتخاب آرمان‌ها و اهداف مناسب تر	فراوانی	۲۳	۳۱	۴۴	۱۱	۲	۲/۴۴
	درصد	۲۰/۸	۲۷/۹	۳۹/۶	۹/۹	۱/۸	
۹. برقراری تعادل قدرت بین مدیر و کتابداران (از طریق کاهش اقتدار مدیر)	فراوانی	۱۶	۳۵	۴۶	۱۱	۳	۲/۵۵
	درصد	۱۴/۴	۳۱/۵	۴۱/۵	۹/۹	۲/۷	
۱۰. انعطاف و تحمل پذیری مدیر در برابر تغییرات سازمان و افراد جدید	فراوانی	۷	۲۹	۶۲	۱۳	۰	۲/۷۳
	درصد	۶/۳	۲۶/۱	۵۵/۹	۱۱/۷	۰	
۱۱. پرورش خلاقیت در کتابداران توسط مدیر	فراوانی	۱۷	۳۲	۵۴	۶	۲	۲/۵۰
	درصد	۱۵/۳	۲۸/۸	۴۸/۷	۵/۴	۱/۸	
۱۲. بهره‌مندی مدیر از تفکرات جدید بر پایه درک ارزش‌ها و احساسات کتابداران	فراوانی	۱۲	۲۷	۵۱	۱۲	۹	۲/۸۱
	درصد	۱۰/۸	۲۴/۳	۴۶/۰	۱۰/۷	۸/۲	

پرسش دوم: میزان مطلوبیت شاخص‌های رهبری خدمتگزار در مدیریت کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان چقدر است؟

داده‌های مربوط به این پرسش در قالب نتایج توصیفی و استنباطی در جدول‌های ۷ و ۸ آمده است.

جدول ۷. توزیع فراوانی و درصد پاسخ های آزمودنی‌ها نسبت به شاخص‌های رهبری خدمتگزار در وضعیت مطلوب

گویه	درجه / فراوانی	خیلی کم	کم	تا حدودی	زیاد	خیلی زیاد	میانگین
۱. تأکید مسئولان کتابخانه‌های دانشگاه بر بهبود مستمر به جای حفظ وضع موجود	فراوانی	۰	۰	۷	۶۸	۳۶	۴/۲۶
	درصد	۰	۰	۶/۳	۶۱/۳	۳۲/۴	
۲. چندگانگی سرپرستی در ساختار رسمی کتابخانه به جای وحدت فرماندهی	فراوانی	۲۰	۸	۳۰	۲۹	۲۴	۳/۲۶
	درصد	۱۸/۰	۷/۳	۲۷/۰	۲۶/۱	۲۱/۶	
۳. همکاری مدیریت و کتابداران به جای تمایز، تقابل و تعارض بین آنان	فراوانی	۰	۰	۱۵	۴۶	۵۰	۴/۳۲
	درصد	۰	۰	۱۳/۵	۴۱/۴	۴۵/۱	
۴. توجه و تأکید مدیر به علائق و نیازهای مراجعان با هدف جلب و خدمت به آنان	فراوانی	۰	۰	۱۸	۳۴	۵۹	۴/۳۷
	درصد	۰	۰	۱۶/۲	۳۰/۶	۵۳/۲	
۵. عملکرد مدیر برحسب قرار دادن خود در خدمت ایده‌ها و افکار دیگران	فراوانی	۰	۳	۲۷	۵۳	۲۸	۳/۹۶
	درصد	۰	۲/۷	۲۴/۳	۴۷/۷	۲۵/۳	
۶. کمک به کتابداران به منظور انتخاب آرمان‌های مناسب	فراوانی	۰	۰	۳۳	۴۶	۳۲	۳/۹۹
	درصد	۰	۰	۲۹/۷	۴۱/۵	۲۸/۸	
۷. واگذاری اختیار و آزادی به کتابداران و اعمال دموکراسی در کتابخانه جهت دستیابی به آرمان‌های کتابخانه	فراوانی	۰	۵	۲۱	۵۸	۲۷	۳/۹۶
	درصد	۰	۴/۵	۱۸/۹	۵۲/۳	۲۴/۳	
۸ افزایش تعهد افراد نسبت به آرمان‌ها و اهداف کتابخانه از طریق تفویض اختیار به کتابداران در انتخاب آرمان‌ها و اهداف مناسب تر	فراوانی	۰	۰	۲۵	۶۰	۲۶	۴/۰۱
	درصد	۰	۰	۲۲/۵	۵۴/۱	۲۳/۴	
۹. برقراری تعادل قدرت بین مدیر و کتابداران (از طریق کاهش اقتدار مدیر)	فراوانی	۱	۰	۲۹	۵۲	۲۹	۳/۹۷
	درصد	۰/۹	۰	۲۶/۱	۴۶/۹	۲۶/۱	
۱۰. انعطاف و تحمل پذیری مدیر در برابر تغییرات سازمان و افراد جدید	فراوانی	۰	۰	۲۲	۵۲	۳۷	۴/۱۴
	درصد	۰	۰	۱۹/۸	۴۶/۹	۳۳/۳	
۱۱. پرورش خلاقیت در کتابداران توسط مدیر	فراوانی	۰	۰	۸	۵۶	۴۷	۴/۳۵
	درصد	۰	۰	۷/۲	۵۰/۵	۴۲/۳	
۱۲. بهره‌مندی مدیر از تفکرات جدید بر پایه درک ارزش‌ها و احساسات کتابداران	فراوانی	۰	۰	۱۰	۶۷	۳۴	۴/۲۲
	درصد	۰	۰	۹/۰	۶۰/۴	۳۰/۶	

جدول۷ نشان می‌دهد که در وضعیت مطلوب، بیشترین درصد در سطح خیلی زیاد(۵۳/۲ درصد) مربوط به گزینه "توجه و تأکید مدیر به علائق و نیازهای مراجعان با هدف جلب و خدمت به آنان" و کمترین درصد در سطح خیلی زیاد(۲۱/۶ درصد) مربوط به گزینه "چندگانگی سرپرستی در ساختار

رسمی کتابخانه به جای وحدت فرماندهی" می‌باشد. جدول۷ نشان می‌دهد که بیشترین درصد در سطح خیلی کم(۱۸ درصد) مربوط به گزینه "چندگانگی سرپرستی در ساختار رسمی کتابخانه به جای وحدت فرماندهی" و کمترین درصد در سطح خیلی کم(صفر درصد) مربوط به گزینه‌های "تأکید مسئولان کتابخانه‌های دانشگاه بر بهبود مستمر به جای حفظ وضع موجود"، "همکاری مدیریت و کتابداران به جای تمایز، تقابل و تعارض بین آنان"، "توجه و تأکید مدیر به علائق و نیازهای مراجعان با هدف جلب و خدمت به آنان"، "عملکرد مدیر برحسب قرار دادن خود در خدمت ایده‌ها و افکار دیگران"، "کمک به کتابداران به منظور انتخاب آرمان‌های مناسب"، "واگذاری اختیار و آزادی به کتابداران و اعمال دموکراسی در کتابخانه جهت دستیابی به آرمان‌های کتابخانه"، "افزایش تعهد افراد نسبت به آرمانها و اهداف کتابخانه از طریق تفویض اختیار به کتابداران در انتخاب آرمان‌ها و اهداف مناسب تر"، "انعطاف و تحمل پذیری مدیر در برابر تغییرات سازمان و افراد جدید"، "پرورش خلاقیت در کتابداران توسط مدیر" و"بهره‌مندی مدیر از تفکرات جدید بر پایه درک ارزش‌ها و احساسات کتابداران" می‌شد.

جدول ۷ نشان می‌دهد که بالاترین میانگین نمرات ۴/۳۷، مربوط به گزینه " توجه و تأکید مدیر به علائق و نیازهای مراجعان با هدف جلب و خدمت به آنان" و پائین ترین میانگین ۳/۲۶، مربوط به گزینه "چندگانگی سرپرستی در ساختار رسمی کتابخانه به جای وحدت فرماندهی" است.

پرسش سوم: آیا بین میزان کاربست شاخصه‌های رهبری خدمتگزار در وضعیت موجود کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان با وضعیت مطلوب آن تفاوت وجود دارد؟

جدول۸ نتایج آزمون t تک متغیره، مقایسه میانگین با میانگین فرضی (X=۳)

مؤلفه	آماره / وضعیت	میانگین فرضی	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار	sig	t
رهبری خدمتگزار	موجود	۳	۲/۶۴	۰/۶۴	۰/۰۶	۰/۰۰	‎-۵/۹۹
	مطلوب	۳	۴/۰۷	۰/۴۴	۰/۰۴	۰/۰۰	۲۵/۲۱

جدول۸ نشان می‌دهد که میانگین مؤلفه رهبری خدمتگزار در دو وضعیت موجود و مطلوب به ترتیب عبارت است از (۲/۶۴) و (۴/۰۷). با مقایسه میانگین این مؤلفه با میانگین فرضی (X=۳) دیده می‌شود که در وضعیت موجود میانگین این مؤلفه از میانگین فرضی به‌طور معنی‌داری کمتر است (سطح معنی‌داری صفر در نظر گرفته شد.). در وضعیت مطلوب میانگین این مؤلفه از میانگین فرضی به‌طور معنی‌داری بیشتر است (سطح معنی‌داری صفر در نظر گرفته شد.). بنابراین، می‌توان گفت که میزان کاربست شاخص‌های

رهبری خدمتگزار در وضعیت موجود، کمتر از سطح متوسط و در وضعیت مطلوب، بیش از سطح متوسط می‌باشد.

پرسش چهارم: آیا بین نظرات کارکنان در خصوص کاربست شاخص‌های رهبری خدمتگزار در مدیریت کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان بر مبنای متغیرهای جمعیت شناختی (جنسیت، رشته تحصیلی، سابقه خدمت، سطح تحصیلات، محل خدمت، و نوع کار) تفاوت وجود دارد؟

برای بررسی معنی‌داری تفاوت نظرات افراد بر حسب جنسیت از آزمون t مستقل استفاده شد. نتایج در جدول شماره ۹ درج است.

جدول۹. میانگین و نمرات t مستقل نظرات کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان در مورد شاخص‌های رهبری خدمتگزار بر حسب جنسیت در وضعیت موجود و مطلوب

مؤلفه	وضعیت موجود				وضعیت مطلوب			
	میانگین		t مستقل	sig	میانگین		t مستقل	sig
	زن	**مرد**			**زن**	**مرد**		
رهبری خدمتگزار	۲/۶۷	۲/۵۱	۱/۱۸−	۰/۲۴	۴/۰۵	۴/۱۱	۰/۵۹	۰/۵۶

جدول۹ نشان می‌دهد که در وضعیت موجود و مطلوب، t در سطح $Sig \geq ۰/۰۵$ معنی‌دار نیست. بنابراین، مردان و زنان، درکل، نظرات مشابه و یکسانی نسبت به پرسش‌های پژوهش ابراز داشتند.

برای بررسی معنی‌داری تفاوت نظرات افراد بر حسب رشته تحصیلی از آزمون t مستقل استفاده شد. نتایج در جدول ۱۰ آمده است.

جدول ۱۰. میانگین و نمرات t مستقل نظرات کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان در مورد شاخص‌های رهبری خدمتگزار بر حسب رشته تحصیلی در وضعیت موجود و مطلوب

مؤلفه	وضعیت موجود				وضعیت مطلوب			
	میانگین		t مستقل	sig	میانگین		t مستقل	sig
	کتابدار	**غیر کتابدار**			**کتابدار**	**غیر کتابدار**		
رهبری خدمتگزار	۲/۵۸	۲/۷۶	۱/۴۱−	۰/۱۶	۴/۱۴	۳/۹۱	۲/۶۰	۰/۰۱

برحسب اطلاعات جدول ۱۰، تفاوت بین میانگین نمرات کارکنان متخصص و غیر متخصص در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان در وضعیت موجود معنی‌دار نیست ($Sig \geq ۰/۰۵$)، اما در وضعیت مطلوب، مقدار t کمتر از پنج صدم($sig \leq ۰/۰۵$)و معنی‌دار است. پس، در مؤلفه "رهبری خدمتگزار"، به ترتیب کارکنان متخصص کتابداری با میانگین نمرات ۴/۱۴، در مقایسه با کارکنان غیرمتخصص با میانگین نمرات ۳/۹۱، میزان مطلوب بودن این مؤلفه را بیشتر ارزیابی کرده‌اند.

برای بررسی معنی‌داری تفاوت نظرات افراد بر حسب سابقه خدمت،تحصیلات و دانشگاه محل خدمت آزمون تحلیل واریانس یک راهه استفاده شد(جدول‌های۱۲،۱۱و۱۳).

جدول ۱۱. خلاصه نتایج حاصل از تحلیل واریانس یک راهه نظرات کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان در مورد شاخص‌های رهبری خدمتگزار بر حسب سابقه خدمت در وضعیت موجود و مطلوب

مؤلفه	وضعیت موجود		وضعیت مطلوب	
	F	sig	F	Sig
رهبری خدمتگزار	۰/۵۷	۰/۷۲	۰/۵۴	۰/۷۵

طبق جدول۱۱، در وضعیت موجود و مطلوب، F مشاهده شده بیش از پنج صدم(Sig ≥ ۰/۰۵) و معنی‌دار نیست. بنابراین، بین نظرات پاسخگویان برحسب سابقه خدمت در وضعیت موجود و مطلوب تفاوت وجود ندارد.

جدول ۱۲. خلاصه نتایج حاصل از تحلیل واریانس یک راهه نظرات کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان در مورد شاخص‌های رهبری خدمتگزار بر حسب سطح تحصیلات در وضعیت موجود و مطلوب

مؤلفه	موجود		مطلوب	
	F	sig	F	Sig
رهبری خدمتگزار	۲/۲۵	۰/۰۹	۰/۵۳	۰/۶۶

با توجه به جدول۱۲، F مشاهده شده بزرگتر از پنج صدم(Sig ≥ ۰/۰۵) و معنی‌دار نیست. بنابراین بین نظرات کتابداران و مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی برحسب سطح تحصیلات در وضعیت موجود و مطلوب تفاوت وجود ندارد.

جدول۱۳. خلاصه نتایج حاصل از تحلیل واریانس یک راهه نظرات کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان در مورد شاخص‌های رهبری خدمتگزار بر حسب دانشگاه محل خدمت در وضعیت موجود و مطلوب

مؤلفه	وضعیت موجود		وضعیت مطلوب	
	F	sig	F	Sig
رهبری خدمتگزار	۹/۹۶	۰/۰۰	۱۱/۱۶	۰/۰۰

جدول۱۳ نشان می‌دهد که در وضعیت موجود و مطلوب تفاوت میانگین‌ها کمتر از پنج صدم(۰/۰۵ ≤ Sig) و معنی‌دار است. بنابراین بین نظرات آزمودنی‌ها درباره میزان کاربست شاخص‌های رهبری خدمتگزار تفاوت وجود دارد. برای تعیین منبع تفاوت‌ها، از آزمون تعقیبی شفه استفاده شد(جدول ۱۴و ۱۵).

جدول۱۴. مقایسه زوجی اختلاف میانگین نمرات مؤلفه رهبری خدمتگزار با توجه به دانشگاه محل خدمت در وضعیت موجود

مؤلفه	دانشگاه محل خدمت (I) و میانگین	دانشگاه محل خدمت (J) و میانگین	سطح معنی‌اداری
رهبری خدمتگزار	صنعتی اصفهان (۲/۰۶)	اصفهان (۲/۷۳)	۰/۰۰۱
		علوم پزشکی اصفهان (۲/۷۶)	۰/۰۰

در جدول ۱۴ مشاهده می‌شود که بین میانگین دیدگاه کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه صنعتی اصفهان با کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان و علوم پزشکی اصفهان، از نظر رهبری خدمتگزار تفاوت وجود دارد. به عبارت دیگر، کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان و علوم پزشکی اصفهان میزان کاربست شاخص‌های رهبری خدمتگزار را بیشتر از کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه صنعتی اصفهان در وضعیت موجود می‌دانند.

جدول ۱۵. مقایسه زوجی اختلاف میانگین نمرات مؤلفه رهبری خدمتگزار با توجه به دانشگاه محل خدمت در وضعیت مطلوب

مؤلفه	دانشگاه محل خدمت (I) و میانگین	دانشگاه محل خدمت (J) و میانگین	سطح معنی‌اداری
رهبری خدمتگزار	صنعتی اصفهان (۴/۴۵)	اصفهان (۳/۹۱)	۰/۰۰
		علوم پزشکی اصفهان (۴/۰۶)	۰/۰۰۳

جدول۱۵ نشان می‌دهد که در مورد میزان کاربست شاخص‌های رهبری خدمتگزار بین میانگین دیدگاه کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه صنعتی اصفهان با کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان و علوم پزشکی اصفهان تفاوت وجود دارد. به عبارت دیگر، کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه صنعتی اصفهان میزان کاربست مؤلفه رهبری خدمتگزار را بیشتر از کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان و دانشگاه اصفهان در وضعیت مطلوب می‌دانند.

برای بررسی معنی‌داری تفاوت نظرات افراد بر حسب نوع کار در کتابخانه آزمون تحلیل واریانس یک راهه استفاده شد(جدول۱۶).

جدول ۱۶. خلاصه نتایج حاصل از تحلیل واریانس یک راهه نظرات کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان در مورد شاخص‌های رهبری خدمتگزار بر حسب نوع کار در وضعیت موجود و مطلوب

مؤلفه	وضعیت موجود		وضعیت مطلوب	
	F	sig	F	Sig
رهبری خدمتگزار	۲/۲۶	۰/۱۱	۲/۲۷	۰/۱۱

جدول۱۶ نشان می‌دهد که در وضعیت موجود و مطلوب، F مشاهده شده بزرگتر از پنج صدم($Sig \geq ۰/۰۵$) و تفاوت میانگین معنی‌دار نیست. بنابراین بین نظرات پاسخگویان برحسب نوع کار در کتابخانه‌ها در وضعیت موجود و مطلوب تفاوت وجود ندارد.

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های این پژوهش نشان داد که میزان کاربست شاخص‌های رهبری خدمتگزار در مدیریت کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان در وضعیت موجود هرچند که اختلاف اندکی با میانگین داشت، ولی کمتر از سطح متوسط بود. این یافته‌ها با گزارش‌های پژوهشگران قبلی همخوانی دارد(رسته مقدم، ۱۳۸۴؛ خائف الهی و دیگران،۱۳۸۶؛ اندرسن، ۲۰۰۶).

همچنین یافته‌های ما نشان داد که وضعیت مطلوب میزان کاربست شاخص‌های رهبری خدمتگزار به مقدار قابل ملاحظه‌ای بیش از سطح متوسط است. این یافته‌ها با گزارش خائف الهی و دیگران (۱۳۸۶)، قلی پور و دیگران (۱۳۸۸)، یوسفی سعید آبادی و دیگران (۱۳۸۸)، جانسون (۱۹۹۴)، برگ (۲۰۰۲)، و مک اینتاش (۲۰۰۸) همخوانی دارد.

همچنین، یافته‌های این پژوهش نشان داد که عوامل جنسیت، سابقه خدمت، سطح تحصیلات، و نوع کار در کتابخانه تأثیری بر معنی‌داری تفاوت در دو وضعیت موجود و مطلوب ندارد. اما عامل رشته تحصیلی بر تفاوت معنی‌داری میانگین دیدگاه کارکنان اثرگذار بود. یعنی کارکنان با رشته تحصیلی کتابداری، بیش از کارکنان با رشته تحصیلی غیر کتابداری به مطلوبیت شاخص‌های رهبری خدمتگزار معتقد بودند. همچنین بین نظرات کارکنان به تفکیک محل خدمت در وضعیت موجود و مطلوب تفاوت معنی‌داری مشاهده شد. یعنی کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه صنعتی اصفهان میزان کاربرد "شاخص‌های رهبری خدمتگزار" را در وضعیت موجود، کمتر از کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان و علوم پزشکی اصفهان و در وضعیت مطلوب، بیشتر از کارکنان کتابخانه‌های دو دانشگاه دیگر می‌دانند.

پیشنهادات

مدیریت در نظام اداری، رکن اساسی توسعه و پیشرفت است و در نظام‌های آموزشی و زیر مجموعه‌های آن از جمله دانشگاه‌ها و کتابخانه‌های دانشگاهی اهمیت ویژه‌ای دارد. از آنجا که نتایج این پژوهش تمایل به کاربرد شاخص‌های رهبری خدمتگزار در کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان را تأیید می‌نماید، آگاهی مدیران و کتابداران از نتایج این پژوهش می‌تواند باعث درک آنان از شکاف موجود بین وضعیت کنونی و وضعیت مطلوب کتابخانه‌ها شده و با شناسایی نقاط قوت و ضعف مدیریت و

نیازسنجی امکانات و تسهیلات لازم برای استقرار شاخص‌های رهبری خدمتگزار منجر به اتخاذ و اجرای برنامه‌ریزی صحیح در جهت رسیدن به وضعیت مطلوب شود. مدیران کتابخانه‌های این سه دانشگاه می‌توانند متناسب با کتابخانه‌های خود و با آگاهی از وضعیت آنها با به کارگیری پیشنهادات زیر جهت بهبود مدیریت کتابخانه‌ها تلاش نمایند.

- افزایش جو اعتماد در کتابخانه از طریق مشارکت کارکنان در جریان هدف‌گذاری، تصمیم‌گیری، و انجام فعالیت‌های روزمره؛
- افزایش تعهد افراد نسبت به آرمان‌ها و اهداف کتابخانه از طریق تفویض اختیار به کتابداران در انتخاب آرمان‌ها و اهداف مناسب‌تر؛
- افزایش حس ارزشمندی در کارکنان از طریق توجه به آراء و نظرات، علائق و نیازهای کارمندان، درک ارزش‌ها و احساسات آنان، و قرار دادن خود در خدمت ایده‌ها و افکار دیگران؛
- شفاف‌سازی امور روزمره، اهداف و بیان آینده پیش‌روی سازمان؛
- برقراری روابط دوستانه با کارکنان از طریق برقراری تعادل قدرت بین مدیر و کتابداران (از طریق کاهش اقتدار مدیر) و افزایش همکاری مدیریت و کتابداران به جای تمایز، تقابل و تعارض بین آنان، و متمایز ندانستن خود از زیر دستان؛
- پرورش خلاقیت در کتابداران.

لازمه اجرای چنین پیشنهاداتی پذیرش دو نکته اساسی توسط مدیران است. اول، آنان به جای حفظ وضع موجود (هرچند که به ظاهر خوب باشد) بر بهبود مستمر تأکید نمایند، دوم، انعطاف و تحمل‌پذیری خود را در برابر تغییرات سازمان و افراد جدید افزایش دهند.

محدودیت‌ها

از آنجا که پژوهش حاضر در چارچوب مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار قابل تفسیر و تعبیر است و در محیط دانشگاهی اجرا شده و جامعه آماری آن محدود به دانشگاه اصفهان، دانشگاه صنعتی اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بوده است، لذا از تعمیم نتایج آن به محیط‌های غیردانشگاهی یا سایر دانشگاه‌ها خودداری شود یا جانب احتیاط رعایت گردد.

قدردانی

از آقای حسین سلیمانی و کلیه مدیران و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های اصفهان، صنعتی اصفهان، و علوم پزشکی اصفهان که ما را در این پژوهش یاری رساندند تشکر و قدردانی می‌نمائیم.

کتابنامه

خائف الهی، احمد علی؛ نوروزی، محمد تقی و دانایی فرد، حسن (۱۳۸۸). تبیین الگوی اثربخشی سازمان‌های دولتی ایران براساس نقش رهبری خدمتگزار. *فصلنامه مدرس علوم انسانی*، ۱۳(۲)، ۶۵-۹۱.

خجسته بوجار، مریم (۱۳۸۸). *بررسی تأثیر سبک رهبری خدمتگزار مدیران بر اعتماد سازمانی کارکنان دانشگاه فردوسی مشهد*. پایان نامه کارشناسی ارشد علوم تربیتی، دانشکده علوم تربیتی، دانشگاه فردوسی مشهد.

رجایی پور، سعید؛ طاهر پور، فاطمه و جمشیدیان، عبدالرسول (۱۳۸۸). *فرانوگرایی در نظریه های سازمان و مدیریت*. اصفهان: کنکاش.

رسته مقدم، آرش (۱۳۸۴). مطالعه ویژگی‌های سازمان یادگیرنده در یک سازمان یاددهنده. *دانش مدیریت*، ۶۹، ۷۳-۱۱۰.

قلی پور، آرین؛ پورعزت، علی اصغر و حضرتی، محمود (۱۳۸۸). بررسی تأثیر رهبری خدمتگزار بر اعتماد سازمانی و توانمند سازی در سازمان‌های دولتی. *نشریه مدیریت دولتی*، ۱ (۲)، ۱۰۳- ۱۱۸.

گودرزی، سعید (۱۳۸۸). *کاربرد آمار در علوم اجتماعی: همراه با دستورات SPSS و نحوه تفسیر خروجی ها*. تهران: جامعه شناسان.

یوسفی سعید آبادی، رضا؛ حسن زاده، رمضان و اسماعیل تبار، فاطمه (۱۳۸۹). رابطه رهبری خدمتگزار و کیفیت زندگی کاری کارکنان در سازمان بیمه خدمات درمانی تهران. *فصلنامه تحقیقات مدیریت آموزشی*، ۳، ۳۱- ۴۸.

Berg, P. O. (2002). Post modern management: from facts to fiction in theory and practice. *Scandinavian journal of management*. 5(3), 201-217.

Boje, D & Dennehy, R. (1999). *Managing in the Pos-tmodern world*. CA: Sage.

Laub, J. (2004) Defining Servant Leadership: A Recommended Typology for Servant Leadership Studies. *Servant Leadership Roundtable*, 1-12. Ritrieved Oct. 28, 2009, from http://www.Regent.edu/acad/global/publications/sl_proceedings/2004/laub_defining_servant.pdf

McIntosh, T (2010). Investigating the Value of and Hindrances to Servant Leadership in the Latin American Context: Initial Findings from Peruvian Leaders, *Journal of International Business and Cultural Studies*, 1-16. Retrieved Oct. 19, 2009 from www.aabri.com/manuscripts/09179.pdf.

Patterson, K. A. (2003). Servant leadership: A theoretical model. *Dissertation Abstracts International*, 64 (02), 570.